



STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE.

Informativa art. 78.1 dell'allegato A (RQSII) della Delibera AEEGSI 655/2015/R/Idr

Gli standard sono suddivisi in specifici (che danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard) e generali. A partire dal 1° gennaio 2017 la delibera 655/2015 prevede che gli indennizzi siano pari a:

- Euro 30,00 in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- Euro 60,00 in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard ma inferiore al triplo dello standard;
- Euro 90,00 in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI				TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI			
INDICATORE	STD	TEMPI MEDI	GRADO DI RISPETTO ANNO 2018	INDICATORE	STANDARD E PERCENTUALE MINIMA DI RISPETTO	TEMPI MEDI	GRADO DI RISPETTO ANNO 2018
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 gg	1	100,00%	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	9,27	100,00%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	12,15	100,00%	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	21,35	100,00%
Tempo di preventivazione per allaccio fognatura senza sopralluogo	10 gg	2	100,00%	Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	11,17	100,00%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	13,63	100,00%	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	10,54	94,23%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	1,95	100,00%	Tempo d'arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica	1,09	97,00%
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	1,40	100,00%	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazioni	95% delle prestazioni entro 30 gg dalla data di ricevimento della richiesta	9,73	96,70%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg (feriali)	0,23	98,97%	Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	6,28	99,82%
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg	2,24	99,55%	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	15 minuti media totale sul totale delle prestazioni	6,28	86,93%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	0,05	99,95%	Accessibilità al servizio telefonico	AS > 90%		100,00%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	7,31	95,65%	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi dall'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia	85,38	85,11%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore		99,07%	STANDARD PER I QUALI NEL CORSO DELL'ANNO 2018 IL GESTORE NON HA REGISTRATO EVENTI			
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	2,37	100,00%	INDICATORE	STANDARD		
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	7	75,00%	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg		
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg	2,66	100,00%	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg		
Tempo per la risposta ai reclami	25 gg	12,29	95,06%	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg		
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 gg	7,21	97,16%	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg		
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	9,72	96,51%	Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg		
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 gg	7,21	97,16%	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg		
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	9,72	96,51%	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata		

STANDARD SEMPRE RISPETTATI POICHÉ L'INTERVENTO VIENE ESEGUITO E CONCLUSO IN CONTRADDITTORIO CON L'UTENTE

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI DI FATTURAZIONE			
INDICATORE	STANDARD	TEMPI MEDI	GRADO DI RISPETTO ANNO 2018
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100 mc		99,70%
	3/anno se consumi 100 mc < consumi ≤ 1000mc		99,91%
	4/anno se consumi 1000 mc < consumi ≤ 3000mc		97,12%
	6/anno se consumi > 3000 mc		82,76%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	5,43	99,88%